

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

Sähköinen liiketoiminta ja markkinointi

2014

Lauri Westerberg

# VERKKOASIOINNIN KEHITYS KELASSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Lauri Westerberg

## VERKKOASIOINNIN KEHITYS KELASSA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia miten vuoden 2013 verkkoasioinnin opastusjakso vaikutti Kelan verkkoasiointiin ja selvittää miten ikä vaikuttaa eläkkeensaajan asumistuen ja opintotuen verkkohakemusten määriin. Opastusjakso kesti viisi kuukautta ja se toteutettiin ympäri Suomea. Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisesti ja taustatietoina käytettiin Kelan tilastoja ja Kelan työntekijöiden haastatteluja.

Työn teoriaosa antaa yleiskuvan Kelasta ja sen toiminnasta, verkkopalveluista ja sähköisestä asiointista yleisesti sekä opintotuesta ja eläkkeensaajan asumistuesta.

Empiirisessä osassa tutkitaan Kelan omasta tietokannasta saatuja lukuja sekä Kelan työntekijöille tehtyä haastattelua. Haastatteluun vastasi kymmenen Kelan toimihenkilöä.

Tutkimuksen tuloksista selviää, että Kelan verkkoasioinnin määrät ovat kasvaneet vuodesta 2013 ja suhteellisesti eniten verkkoasioinnin opastusta antaneissa yksiköissä. Tuloksista käy myös ilmi, että nuoret käyttävät huomattavasti enemmän Kelan verkkopalveluita. Johtopäätöksissä analysoidaan tuloksia ja annetaan kehitysehdotuksia Kelalle.

Kela uudistaa lähitulevaisuudessa koko verkkopalvelun, joten opinnäytetyön tuloksista on mahdollisesti hyötyä Kelan tulevissa verkkoasioinnin projekteissa.

### ASIASANAT:

Kansaneläkelaitos, Kela, verkkoasiointi, opintotuki, asumistuki.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | e-Business and Marketing

26.5.2014 | 40

Raimo Lehto

Lauri Westerberg

## DEVELOPMENT OF ONLINE SERVICES AT KELA

The purpose of this thesis is to look into how the training implemented in 2013 affected the online transactions at Kela (Social Security Institution) and to find out how person's age affects the number of online applications of pensioner housing benefits and student allowances. Training last five months and it was carried out all over Finland. The study was carried out qualitatively and data comes from Kela statistics and interviews of Kela employees. Ten Kela employees answered the interview.

The theoretical part describes Kela and its activities, online services and e-services in general and focuses on student allowance and pensioners housing benefits.

The empirical part analyzes the figures from Kela's database and the interviews with employees.

The result show that the numbers of online transactions have increased since 2013. The increase was highest branch offices which gave online service guidance. The results also indicate that young people use Kela's online services considerably more.

Kela renew the entire online service in the near future so the results of the thesis give potential benefits to its future online service projects.

### KEYWORDS:

Kansaneläkelaitos, Kela, Social Security Institute, online service, student allowance, housing benefit.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KELA</b>	<b>8</b>
2.1 Toiminta	8
2.2 Palvelukanavat	9
<b>3 VERKKOPALVELUT JA SÄHKÖINEN ASIOINTI</b>	<b>11</b>
3.1 Internetin käytön kehitys Suomessa	11
3.2 Verkkopalvelut	12
3.3 Sähköiset asiointipalvelut	12
3.3.1 Laki sähköisestä asioinnista	13
3.3.2 Edut	14
3.3.3 Haitat	15
<b>4 ELÄKKEENSAAJAN ASUMISTUKI JA OPINTOTUKI</b>	<b>16</b>
4.1 Eläkkeensaajan asumistuki	16
4.2 Opintotuki	17
<b>5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS</b>	<b>19</b>
5.1 Kvalitatiivinen tutkimus	19
5.2 Tutkimuksen toteutus	20
<b>6 TUTKIMUSTULOKSET</b>	<b>22</b>
6.1 Tilastolliset tutkimustulokset	22
6.1.1 Tunnistukset ja hakemukset vuonna 2013	22
6.1.2 Tunnistukset ja hakemukset vuonna 2014	25
6.1.3 Sähköiset opintotukihakemukset vuonna 2013	27
6.1.4 Sähköiset opintotukihakemukset vuonna 2014	28
6.1.5 Sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset vuonna 2013	29
6.1.6 Sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset vuonna 2014	30
6.2 Haastattelu	32
6.2.1 Kelan verkkoasiointi ja sen päämäärä	32
6.2.2 Kelan verkkoasioinnin ja sen opastuksen ongelmakohdat	33
6.2.3 Kelan verkkoasioinnin ja sen opastuksen positiiviset vaikutukset	35
6.2.4 Opintotuen ja eläkkeensaajan asumistuen verkkoasiointi ja sen lisääminen	36

6.2.5 Kelan verkkoasioinnin kehitys tulevaisuudessa	37
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>38</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>41</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Haastattelun kysymykset.

# 1 JOHDANTO

Kansaneläkelaitoksessa on käynnissä tietojärjestelmien uudistushanke ja tätä kutsutaan nimellä Arkki-hanke. Se on Kelan historian suurin teknologiahanke. Arkki-hankkeen päämäärä on uudistaa kaikki Kelan operatiiviset järjestelmät, niiden tukijärjestelmät ja apurekisterit. Näihin lukeutuu myös Kelan sähköinen asiointi, jota kehitetään jatkuvasti. Esimerkkinä Kelan operatiivisista järjestelmistä mainittakoon asumistukijärjestelmä ja opintotukijärjestelmä. Näiden avulla ratkaistaan asiakkaiden etuushakemukset ja maksetaan ne. Järjestelmien uudistaminen ei ole pieni operaatio, vaan jokaisen järjestelmän uudistaminen kestää useita vuosia. Arkki-hankkeessa suunnitellaan, määritellään, testataan ja toteutetaan järjestelmäkokonaisuus kerrallaan. Kelassa työskentelee noin 500 IT-asiantuntijaa ja uudistaminen toteutetaan lähes kokonaan Kelan omien työntekijöiden voimin.

Opinnäytetyön aiheena on Kansaneläkelaitoksen verkkoasiointi ja sen kehitys. Kela pyrkii saamaan lisää asiakkaita käyttämään verkkoasiointia ja sitä kehitetäänkin jatkuvasti.

Työn tavoitteena on tuottaa konkreettisia lukuja verkkoasioinnin kehityksen tilasta ja selvittää miten ikä vaikuttaa eläkkeensaajan asumistuen ja opintotuen verkkohakemusten määriin. Opinnäytetyössä pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: Miten 2013 keväällä toteutettu verkkoasioinnin opastusjakso vaikutti verkkoasioinnin määriin ja miten ikä vaikuttaa etuuksien verkkohakemiseen, tarkemmin opintukeen ja eläkkeensaajan asumistukeen.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu Kansaneläkelaitoksen toiminnan esittelystä, verkkopalveluiden esittelystä, sähköisestä asioinnista sekä eläkkeensaajan asumistuesta ja opintotuesta. Teoriaosuudessa kerrotaan Kelasta organisaationa ja sen palvelukanavista, verkkoasioinnista yleisesti ja Suomessa ja sähköisestä asiointipalvelusta sekä niiden eduista ja haitoista. Lopuksi teoriaosuudessa käsitellään eläkkeensaajan asumistuen ja opintotuen taustoja ja niiden palveluita.

Tutkimustulosten avulla verrataan vuoden 2013 alkuvuoden ja 2014 alkuvuoden sähköisen asioinnin määriä. Haastattelussa esitettiin kysymyksiä Kelan verkko-asioinnin parissa työskenteleville toimihenkilöille.

## 2 KELA

Kansaneläkelaitoksen syntymäpäiväksi voidaan katsoa 16.12.1937, jolloin Kelan hallitus kokoontui yhdessä ensimmäiseen istuntoonsa. Yli 75 vuotta myöhemmin Kelan työ jatkuu ja nämä vuodet kattavat useita sukupolvia suomalaisia. Ensin Kansaneläkelaitos huolehti nimensä mukaan pelkästään kansaneläkkeiden maksamisesta. Tämän jälkeen toiminta on laajentunut, uudistunut ja monipuolistunut valtavasti ja Kela toimiikin nykyään jokaisen perusturvan ja sosiaalisen turvan takaajana. Kelassa työskentelee tätä nykyä yli 6000 työntekijää. (Häggman 1997, 6; Kela 2014)

### 2.1 Toiminta

Kela hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan asiakkaiksi luetaan kaikki Suomessa sekä ulkomailla asuvat Suomen sosiaaliturvaan kuuluvat ihmiset. Kansaneläkelaitos huolehtii Suomessa sosiaaliturvasta laajalla rintamalla. Kelan sosiaaliturvaan kuuluvat kuntoutus, työttömien etuudet, asumistuki, opintotuki, lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus sekä vähimmäiseläkkeet. Näiden lisäksi Kela hoitaa myös vammaisetuuksia, sotilasavustusta sekä maahanmuuttajien tukia. (Kela 2014)

Kelan tehtäviin Suomessa kuuluu myös sen etuuksista ja palveluista tiedottaminen, sosiaaliturvan kehittäminen tutkimusten avulla, etuuksien ja toiminnan seurannassa käytettävien tilastojen tekeminen sekä Suomen sosiaaliturvaa koskevan lainsäädännön uudistaminen ja kehittäminen. (Kela 2014)

Kaikessa toiminnassaan Kela noudattaa tarkkaan sen toiminta-ajatusta ja arvoja. Näiden arvojen mukaan Kelan tulee olla ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Laitoksen omien arvojen ja toiminta-ajatuksen ohella toimintaa ohjaa Kansaneläkelaitoksesta tehty laki, jossa on säädetty sen asema, tehtävät ja hallinto. Kelan sosiaaliturvaan liittyvistä tehtävistä on säädetty



myös etuuksia koskeva lainsäädäntö. Kela onkin eduskunnan valvoma, mutta kuitenkin itsenäinen sosiaaliturvalaitos (Kela 2014)



Kuva 1. Kelan etuudet vuonna 2013.

## 2.2 Palvelukanavat

Kela pyrkii palvelemaan asiakkaitaan mahdollisimman helposti ja monipuolisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelun on oltava asiakasta lähellä ja jokaiselle on löydettävä sopivin asiointitapa. Nykyään yhä useampi hoitaakin Kela-asiansa muualla kuin Kelan toimipisteissä. Asiakkaita varten on kuusi erilaista palvelukanavaa: toimistopalvelu, verkkopalvelu, puhelinpalvelu, yhteispalvelu, postiasiointi sekä suorakorvaus. Edellä mainituista jokainen voi itse valita sopivimman asiointitavan. (Kela 2014)

**Verkkopalvelu:** Kelan sähköisessä asiointipalvelussa voi hakea lähes kaikkia Kelan etuuksia. Tämä tapahtuu kirjautumalla verkkopalveluun verkkopankkitunnuksilla, sähköisellä henkilökortilla tai mobiilivarmenteella.

Toimistopalvelu: Asiakkaan ei välttämättä tarvitse asioida oman paikkakuntansa Kelassa, vaan on mahdollista asioida missä tahansa Kelan 219:sta toimistossa. Toimistojen aukioloajat ovat yleensä klo 9-16, mutta jotkut toimistoista ovat auki vain osan viikosta.

Puhelinpalvelu: Kelan puhelinpalvelu on avoinna arkisin klo 8-18 ja sitä hoitaa valtakunnallinen yhteyskeskus.

Yhteispalvelu: Kelalla on toimistojen ohella myös yli 100 yhteispalvelupistettä Suomessa. Yhteispalvelupisteissä asiakas voi jättää hakemuksensa, pyytää lomakkeita ja saada neuvontaa sähköisen asioinnin käytössä.

Postipalvelu: Asiakas voi toimittaa hakemuksensa postitse mihin tahansa Kelan toimistoon. Postipalvelua varten Kelalla on asiakkaille toimistoissaan palautuskuoria, joissa on postimaksu maksettu.

Suorakorvaus: Asiakas voi saada Kela-korvauksen myös ilman hakemusta. Kela-korvaus voidaan vähentää suoraan laskusta esimerkiksi apteekissa, lääkärissä tai taksissa. (Kela 2014)

### 3 VERKKOPALVELUT JA SÄHKÖINEN ASIOINTI

Suomalaiset käyttävät paljon erilaisia verkkopalveluita. Internetiä käytetään enimmäkseen tiedonhankintaan, viihteeseen sekä erilaisten asiointipalveluiden käyttöön. Monet ajattelevat, että hyödyntävät laajasti internetiä, mutta todellisuudessa suurin osa suomalaisista vain surffailee ja käyttää hakukoneita. Tämä on hyvin pinnallista internetin käyttöä. Vielä 1990-luvun puolivälissä nettiä käyttivät säännöllisesti vain harvat. Tilastokeskuksen, vuonna 2010, tekemän tutkimuksen mukaan nykyään 86 prosenttia väestöstä käyttää internetiä. (Haasio 2011, 11, 13)

#### 3.1 Internetin käytön kehitys Suomessa

Internetin käyttömäärät ja käyttötarkoitukset ovat muokkautuneet ja muuttuneet kehityksen mukana jatkuvasti ja kehitys jatkuu edelleen. Yhä useampi suomalainen käyttää internetiä ikään tai sukupuoleen katsomatta. Seuraavissa kappaleissa tutkitaan miten internetin käytön kehitys näkyy viimeisen viiden vuoden aikana.

Vuonna 2009 82 prosenttia 16–74 vuotiaista suomalaisista käytti internetiä. Käyttö pienentyi prosenttiyksikön verran vuodesta 2008. Tämä on ensimmäinen vuosi kun internetin käytön yleistyminen pysähtyi. Aiemmin samalla vuosikymmenellä käytön yleisyys on kasvanut kaksi prosenttiyksikköä edellisvuodesta. Internetin käyttö kuitenkin laajeni edelleen muilla tavoin. Esimerkiksi netin käyttö päivittäin lisääntyi ja internet-yhteyden yleisyys kotitalouksissa nousi peräti kuusi prosenttia.

Vuonna 2009 internet oli yleisimmin viestinnän, asioiden hoidon ja tiedonhaun väline. Yleisin käyttötarkoitus oli sähköposti, jota lähetti tai vastaanotti 91 prosenttia netin käyttäjistä. Tiedot käyvät ilmi Tilastokeskuksen vuosittain tekemästä tieto- ja viestintätekniikan käyttö tutkimuksesta. Tutkimuksessa haastatellaan noin 3000 henkilöä. (Tilastokeskus 2009)

Vuoden 2009 jälkeen internetin käytön kasvu on jatkunut ja vuonna 2013 16–74 vuotiaista suomalaisista 92 prosenttia käytti internetiä. Suurinta kasvua tapahtuu iäkkäämpien ihmisten käyttötavoissa ja vuonna 2013 27 prosenttia 75–89 vuotiaista oli netin käyttäjiä. Alle 55 – vuotiaista lähes kaikki käyttivät internetiä.

Suomalaiset käyttivät internetiä vuonna 2013 yleisimmin asioiden hoitoon, tiedon hakuun ja viestintään. Ostosten tekeminen netin kautta on yleistynyt ja myös medioita seurataan yhä enenevässä määrin internetin välityksellä. Netin yleisin käyttötarkoitus oli pankkiasioiden hoitaminen ja suurinta kasvua oli tapahtunut eri medioiden seuraamisessa. (Tilastokeskus 2013)

### 3.2 Verkkopalvelut

Verkkopalvelut voidaan luokitella moneen ryhmään. Yleisesti ottaen verkkopalveluilla tarkoitetaan kaikkea sähköiseen muotoon tuotettua materiaalia ja palveluita, jotka löytyvät tietoverkkojen kautta. Verkkopalvelu laatu ja sisältö voivat vaihdella hyvinkin paljon. (Toivanen 2006, 58)

Verkkopalvelut pystytään ryhmittelemään ainakin niiden tuotantotavan, sisällön, tarkoituksen ja kehitysasteen mukaan. Organisaatiot ovat tyypitelleet ja kehittäneet verkkopalvelut omien tarpeidensa mukaan, jonka vuoksi verkkopalveluiden kaikenkattava kategorisointi on hankalaa. (Toivanen 2006, 59)

### 3.3 Sähköiset asiointipalvelut

Yksi verkkopalveluiden alaryhmistä on asiointipalvelut ja tarkemmin sähköiset asiointipalvelut. Tyypillisintä asiointipalveluille on sähköinen lomake. Jotta voidaan puhua todellisesta sähköisestä asioinnista, lomake tulee olla helposti saatavilla, täytettävissä ja lähetettävissä asiaa hoitavalle taholle. Edelleen on olemassa organisaatioita, jotka tarjoavat sähköisen lomakkeen täytettäväksi verkossa, mutta lomakkeet pitää toimittaa viranomaiselle jotain muuta kautta. Tämä ei täytä sähköisen asiointipalvelun kriteerejä. Käsittelyprosessit ovat nopeampia, kun käsitellään sähköisiä lomakkeita. Niitä voidaan käsitellä viranomai-

syksiköissä, mutta myös helposti siirtää yksiköstä toiseen ja arkistoida sähköisessä muodossa. Sähköisiä lomakkeita voidaan lajitella monin eri tavoin ja niiden tietoja voidaan listata niin, että käsittely on helpompaa. (Toivanen 2006, 60)

The screenshot shows the Kela website's user interface. At the top, there's a navigation bar with the Kela logo, the text 'Asiointipalvelu', and links for 'Palaute ja kysymykset', 'Ohjeet', and 'Kirjaudu ulos'. The date '27.07.2012' is displayed in the top right corner. On the left side, there's a vertical menu with various service categories like 'Omat tiedot', 'Viestit ja liitteet', and a long list of specific services such as 'Opintotuki', 'Yleinen asumistuki', 'Vanhempainpäiväraha (ISÄ)', etc. The main content area on the right has a yellow header with the message 'Sinulle on uusia viestejä 1.' Below this, the 'Omat tiedot' section for user 'ESIMERKKI, ELLI' is shown, containing personal details like address, phone number, email, and language. A blue information icon is followed by a message about the user's profile being updated and a note about the user's status and contact information.

Kuva 2. Kelan sähköisen asiointipalvelun etusivu.

### 3.3.1 Laki sähköisestä asioinnista

Sähköistä asiointia viranomaistoiminnassa ohjaa laki, joka tuli voimaan 1.2.2003. Samana päivänä astui voimaan laki myös sähköisistä allekirjoituksista. Vuonna 2003 voimaan tullut laki pitää sisällään viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksia, velvollisuuksia ja vastuita sähköisessä asioinnissa. Lain mukaan sen tarkoituksena on ”lisätä asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta samoin kuin tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä”.

Kaikkien viranomaisten, joilla on valmiudet sähköiseen asiointiin, on lain mukaan valmiuksien rajoissa tarjota kaikille mahdollisuus lähettää viranomaisen ilmoittamaan ”sähköiseen osoitteeseen tai määritellyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi”. Laki velvoittaa viranomaisia myös mahdollistaa kaikille ”lähettää sähköisesti viranomaiselle sille toimitettaviksi säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä, muita asiakirjoja taikka muita viestejä”. Arkistolaitoksen vastuulla on sähköisen asioinnin kirjaaaminen tai rekisteröintiin ja arkistointiin liittyvien määräysten ja ohjeiden antaminen. Valtiovarainministeriön tehtävä on taas sähköisen asioinnin toimivuuden ja turvallisuuden varmistaminen sekä sähköistä asiointia koskevien ohjeiden ja suositusten laatiminen. (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13) (Toivanen 2006, 69)

### 3.3.2 Edut

Sähköiset asiointipalvelut tuottavat etuja sekä palveluiden käyttäjille, että niiden tarjoajille. Sähköisten palveluiden käyttöä pidetään tavanomaista virastoasiointia helpompana asiointimuotona. Selviten edut ilmenee sähköisten palveluiden aika- ja paikkariippumattomuutena. Virastojen tarkat aukioloajat ja mahdollisesti asiakkaille hankalat sijainnit eivät ole ongelma asiakkaan käyttäessä sähköisiä asiointipalveluita. Asiakas pystyy kirjautumaan verkkopalveluihin mistä vain ja milloin vain ja hoitamaan asiansa yhdellä kertaa. Tavanomaisessa virastoasiointinnissa joutuu mahdollisesti ensin hakemaan lomakkeet, täyttämään ne kotona ja taas palauttamaan virastoon. Asiakkaan ei myöskään tarvitse asioida erikseen jokaisen tarvittavan viranomaisen kanssa, kun tiedot liikkuvat sähköisesti myös eri virastojen välillä. (Toivanen 2006, 71–72)

Sähköinen asiointipalvelu parantaa palvelun laatua tuomalla uuden palvelukanavan jo olemassa olevien joukkoon. Nopeus on yksi palvelu laatua parantava seikka. Sähköinen asiointi nopeuttaa asiointiprosessia huomattavasti, kun lomake on saatavilla ja palautettavissa verkossa mihin kellonaikaan tahansa. Myös käsittelyajat nopeutuvat välikäsien jäädessä pois. Palvelun laatua paran-

taa myös se, että saatavilla oleva tieto on kaikille sama, eikä henkilökohtaisen asiakaspalvelun taso vaikuta tiedon tasoon. Tieto on kaikkien saatavilla samaan aikaan, joka lisää tasa-arvoa. Palvelun laadun voidaan katsoa paranevan myös sähköisten asiointipalveluiden lisätessä prosessien läpinäkyvyyttä. Asiakas pysyy seuraamaan prosessien etenemistä ja vaiheita reaaliaikaisesti. (Toivanen 2006, 73)

### 3.3.3 Haitat

Sähköisissä asiointipalveluissa pitää myös ottaa huomioon niiden riskitekijät ja kielteiset puolet. Osa kielteisistä asioista korostuu, johtuen ihmisten tietämättömyydestä sekä epäluuloista uutta palvelumuotoa kohtaan.

Yhtenä negatiivisena piirteenä pidetään sähköisten asiointipalveluiden luomaa epätasa-arvoisuutta. Kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää palveluja esimerkiksi päätelaitteen puuttumisen takia tai puutteellisten käyttötaitojen takia. Osa ei myöskään luota teknologiaa käyttäviin palvelumuotoihin, vaan pitävät enemmän perinteisimmistä tavoista. Eriarvoisuuden tuntu johtuu usein siitä, että kaikki eivät osaa eivätkä halua osata käyttää sähköisiä asiointipalveluita. Sähköisen asioinnin käyttötaitojen puutteellisuus voi johtua muun muassa iästä, varallisuudesta, kielitaidosta tai terveydentilasta. Heikkotuloisimmilla on usein vähemmän mahdollisuuksia verkkoyhteyteen kuin paremmin toimeentulevilla. Ikääntyvät kansalaiset eivät ole välttämättä joutuneet työuriensa aikana käyttämään sähköisiä viestintävälineitä. Liikenne- ja viestintäministeriö onkin linjannut, että tulevaisuudessa olisi panostettava jatkuvaan koulutukseen ikää tai sosiaaliryhmää katsomatta.

Sähköisistä asiointipalveluista puhuttaessa tulee usein esiin myös tietoturva ja luottamus. Ihmiset saattavat pitää tietoturvallisuus- ja luottamusriskejä syynä olla käyttämättä sähköisiä palveluita. Luottamusta voidaankin pitää sähköisten asiointipalveluiden käytön edellytyksenä. Käyttäjän tulee olla varma palvelun toimivuudesta, sisällön ymmärtävyydestä ja annettujen tietojen käsittelystä. (Toivanen 2006, 74–76)

## 4 ELÄKKEENSAAJAN ASUMISTUKI JA OPINTOTUKI

### 4.1 Eläkkeensaajan asumistuki

Eläkkeensaajan asumistukeen on oikeutettu ihmiset, jotka asuvat vakituisesti Suomessa ja ovat pienituloisia. Eläkkeensaajan asumistukea hakevan henkilön täytyy olla 65 vuotta taikka alle 65-vuotiaana saada jostain etuuteen oikeuttavaa eläkettä (Kela 2014)

Jos henkilö ei ole oikeutettu eläkkeensaajan asumistukeen, voi hän hakea ja saada yleistä asumistukea. Jos pariskunnan molemmat osapuolet ovat oikeutettuja eläkkeensaajan asumistukeen, voivat he hakea tukea yhteisesti. Jos pariskunta on naimisissa ja vain toisella on oikeus tukeen, maksetaan se kokonaisuudessaan tälle henkilölle. (Kela 2014)

Eläkkeensaajan asumistukea maksettiin vuonna 2013 yhteensä 468 miljoonaa euroa. Tämä on 6 prosenttia enemmän kuin vuonna 2012. Eläkkeensaajan asumistukea saavien määrä on kasvanut tasaisesti viimeiset 20 vuotta. 2013 joulukuussa tukea sai 187 675 ihmistä ja tämä on 1,9 prosenttia enemmän kuin vuonna 2012. Suomessa väestö on ikääntynyt 2000-luvulla ja tämän vuoksi eläkkeensaajien määrä on kasvanut. Vuonna 2001 kansaneläkkeen saajista 22 prosenttia sai myös eläkkeensaajan asumistukea kun taas vuonna 2013 luku oli noussut 25,7 prosenttiin. Eläkkeensaajan asumistukea saavista suurin osa (54,0 %) on täyttänyt 65 vuotta. Suhteellisesti eniten asumistukea saa kuitenkin Kelan työkyvyttömyyseläkettä saavat henkilöt, sillä 49 prosenttia työkyvyttömyyseläkkeensaajista saa myös eläkkeensaajan asumistukea (Kela 2014)

Eläkkeet, jotka oikeuttavat eläkkeensaajan asumistukeen alle 65-vuotiaana:

- Kelan tai työeläkelaitoksen maksama työkyvyttömyyseläke (myös määräaikainen kuntoutustuki), työttömyyseläke ja leskeneläke
- Kelan maksama takuueläke



- tapaturmavakuutuksen tai liikennevahingon perusteella maksettava, täyteen työkyvyttömyyteen perustuva eläke tai leskeneläke
- sotilastapaturma- tai sotilasvammalain perusteella maksettava, täyteen työkyvyttömyyteen perustuva eläke tai leskeneläke
- vastaavat etuudet ulkomailta

## 4.2 Opintotuki

Opiskelijat voivat saada Kelasta etuuksia opintoihin, jota suoritetaan peruskoulun jälkeen. Opintotuki on yksi näistä etuuksista. Opiskelija voi saada tukea päätoimiseen opiskeluun lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa tai korkeakoulussa. Opintotuen määrään vaikuttaa myös opiskelijan tulot ja jossain tapauksissa myös vanhempien tulot.

Opintotuen tarkoitus on turvata opiskelijan toimeentulo opintojen aikana. Opintotukea Suomessa suoritettaviin opintoihin voi saada Suomen kansalaiset ja jossain tapauksissa myös muiden maiden kansalaiset.

Kansaneläkelaitoksen opintoetusmenot olivat vuonna 2013 yhteensä 807 miljoonaa euroa. Kaikkiaan 283 200 henkilöä sai opintorahaa lukuvuonna 2012/2013. Tilastokeskuksen mukaan 20.9.2012 kotimaisissa yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa oli kirjoilla 308 900 opiskelijaa, joista 52 prosenttia sai opintotukea lukuvuoden 2012/2013 aikana. Opintotukea saaneet olivat keskimääri 22-vuotiaita ja naisten osuus oli 56 prosenttia. (Kela 2014)

Opintojen aikana voit saada

- opintotukea, johon kuuluvat opintoraha, asumislisä ja opintolainan valtiontakaus
- koulumatkatukea, jos opiskelet lukiossa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa
- ateriatukea, jos opiskelet korkeakoulussa
- aikuiskoulutustukea Koulutusrahastolta, jos olet ollut töissä vähintään 8 vuotta

Opintojen jälkeen voit saada

- opintolainavähennyksen verotuksessa, jos olet suorittanut korkeakoulututkinnon määräajassa
- opintolainan korkoavustusta, jos olet pienituloinen

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS

Hyvin tehty tutkimus voi olla hyvä investointi. Tutkimus voidaan katsoa onnistuneeksi, jos sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimus pitää tehdä rehellisesti, puolueettomasti ja niin, ettei tutkimukseen vastaajille koidu haittaa tutkimuksesta. Tutkimuksen tulee mitata niitä asioita, joita oli alun perin tarkoituskin selvittää. (Heikkilä 2001, 29)

### 5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Tutkimuskohteena voi olla esimerkiksi yritys tai asiakas. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tapausten määrä on usein pieni, mutta ne pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Tutkitavat valitaan usein harkiten eikä pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin esimerkiksi toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen. Se voi toimia myös virikkeenä jatkotutkimuksille. (Heikkilä 2001, 16)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto on yleensä tekstimuotoista ja sitä kerätään vähemmän strukturoidusti kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Näiden kahden tutkimusmenetelmän välillä ei kuitenkaan voida tehdä selvää rajaa aineistonkeruutavoissa. Kirjeet, päiväkirja ja omaelämäkerrat ovat tyypillisiä valmiita aineistoja laadullisessa tutkimuksessa. Lisäksi tutkimusta varten voidaan kerätä tietoa muun muassa lomakehaastatteluilla, keskustelun omaisilla haastatteluilla, teemahaastatteluilla tai ryhmäkeskusteluilla. (Heikkilä 2001, 17)

Määrällisessä ja laadullisessa tutkimuksessa luokittelu, päättely ja tulkinta ovat perusteiltaan samanlaisia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysit ovat kuitenkin yksiselitteisempiä kuin kvalitatiivisessa. Kvantitatiivinen tutkimus jakaantuu myös selkeämmin erottuviin vaiheisiin kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston keruu, käsittely ja johtopäätösten teko ovat tiiviimmin yh-

teyksissä toisiinsa. Laadullista tutkimusta tekevä joutuu tulkitsemaan aineistoa sen keruuvaiheesta analysointivaiheeseen. (Heikkilä 2001, 17–18)

## 5.2 Tutkimuksen toteutus

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Työssä käytettiin tiedonkeruumenetelminä Kelan tilastoja ja tietokantoja sekä haastattelua.

Kelan tilastot palvelevat sosiaaliturvan toimeenpanoa, suunnittelua ja tutkimusta. Kelan tietokanta on nimeltään Kelasto ja siellä on koottuna keskeinen tilastotieto Kelan järjestämästä sosiaaliturvasta. Opinnäytetyössä käytin paljon hyväkseni Kelastoa, jossa pystyy itse tekemään raportteja ja valitsemaan haluamansa muuttajat Kelan tilastotiedoista. Työssä on tehty raportteja verkkoasioinnin käytöstä ja määräistä ja tutkittu tarkemmin eläkkeensaajan asumistuen ja opintotuen sähköistä asiointia. (Kela 2014)

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmistä toinen on haastattelu. Haastatteluille tyypillistä on vuorovaikutus, jossa kumpikin osapuoli vaikuttaa toiseen. Haastattelussa käytettiin avoimia kysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä vastaajien valintamahdollisuuksia ei rajoiteta mitenkään ja tällaiset kysymykset ovat hyviä silloin, kun vaihtoehtoja ei tarkkaan tunneta etukäteen. (Heikkilä 2001, 17,19)

Haastattelun kohteeksi valittiin Kelan verkkoasioinnin parissa työskenteleviä toimihenkilöitä. Haastattelut toteutettiin sähköpostitse ja haastateltaville lähetettiin 12 avointa kysymystä verkkoasioinnista ja sen kehityksestä. Haastateltavat valittiin vuoden 2014 Kelan verkkoasioinnin työryhmästä. Ryhmässä on verkkoasioinnin eri osa-alueiden asiantuntijoita, joten kaikilla on ensikäden tietoa verkkoasioinnista ja sen tilasta. Haastatteluun vastasi 10 toimihenkilöä. Haastattelukysymykset ovat liitteenä, liite numero 1.

Tutkimustulosten ymmärtäminen ja niiden oikein tulkitseminen on helpompaa, kun tiedetään ja oivalletaan, mihin tutkimuksella on alun perin pyritty. (Heikkilä 2001, 73)

Kelan omasta tietokannasta Kelastosta tehtyihin raportteihin on valittu otannaksi kaikki Kelan verkkoasioinnin käyttäjät. Työssä haluttiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin. Miten verkkoasioinnin käyttäjämäärät ovat kehittyneet ja miten vuonna 2013 keväällä toteutettu verkkoasioinnin opastusjakso näkyy sähköisen asioinnin käyttäjämäärissä? Millaisia eroja on opintotuen ja eläkkeensaajan asumistuen verkkohakemisen määrissä ja miten ikä vaikuttaa siihen?

Muuttujiksi tilastoista valittiin tunnistusten määrä, saapuneiden hakemusten määrä ja saapuneiden sähköisten hakemusten määrä. Edellä mainittuja tutkittiin aikavälillä tammikuu-maaliskuu 2013 ja tammikuu-maaliskuu 2014. Vuoden 2013 tulokset ovat siis ajalta ennen Kelan 5 kuukauden verkkoasioinnin opastusjaksoa ja 2014 tulokset tämän jälkeen. Yksittäisistä etuuksista opintotuen ja eläkkeensaajan asumistuen verkkohakemista tutkittiin tarkemmin.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset koostuvat tilastollisista tutkimustuloksista ja haastattelusta. Tilastot ovat Kelan omasta tietokannasta ja haastattelussa lähetettiin 12 avointa kysymystä Kelan toimihenkilöille. Haastattelukysymykset lähetettiin 12:sta verkkoasiointin parissa työskentelevälle toimihenkilölle ja 10 heistä vastasi kysymyksiin. Vastausprosentiksi saatiin siis 83,3 prosenttia.

### 6.1 Tilastolliset tutkimustulokset

Yleensä kaikki empiirinen, numeerisessa muodossa käsiteltävä tutkimusaineisto käsitellään tilastollisesti. Tutkijan on ratkaistava varsin varhaisessa vaiheessa, millä tavalla hän aikoo tutkimusaineistonsa käsitellä. Analyysimenettelyä koskevat perusratkaisut on hyvä tehdä jo ennen aineiston kokoamista eli tutkijan on otettava kantaa tiedonhankinnan tasoon. (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2014)

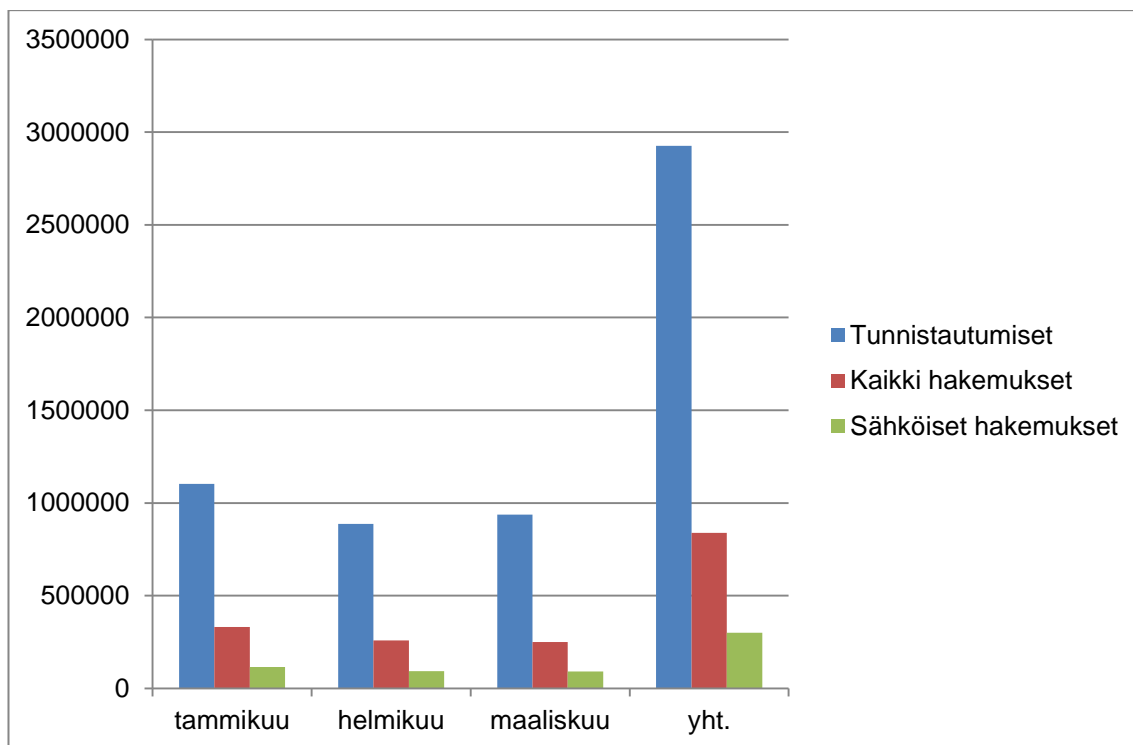
Taulukoissa tunnistusten määrä kertoo sen, kuinka monta ihmistä on kirjautunut sisään Kelan sähköiseen asiointipalveluun. Hakemusten määrä kertoo kuinka monta hakemusta Kela on kaiken kaikkiaan vastaanottanut ja sähköisten hakemusten määrä sen, kuinka paljon hakemuksista on saapunut sähköisen asiointipalvelun kautta. Kelan etuuksien vaihtoehtoisia hakemistapoja ovat paperihakemukset ja suulliset hakemukset.

#### 6.1.1 Tunnistukset ja hakemukset vuonna 2013

Taulukosta 1 ja kuviosta 1 nähdään vuoden 2013 tammikuun, helmikuun ja maaliskuun verkkoasiointin tunnistukset, Kelan vastaanottamat hakemukset ja Kelan vastaanottamat sähköiset hakemukset.

Taulukko 1. 2013 tammikuu-maaliskuu tunnistukset ja hakemukset.

2013	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	yht.
Tunnistukset	1 102 506	886 079	937 086	2 925 671
Kaikki hakemukset	330 508	258 701	248 999	838 208
Sähköiset hakemukset	115 586	92 071	91 411	299 068



Kuvio 1. 2013 tammikuu-maaliskuu tunnistukset ja hakemukset.

Tammikuussa 2013 Kelan sähköiseen asiointipalveluun kirjautui 1 102 506 henkilöä ja näistä 10,5 prosenttia jätti hakemuksen asioidessaan verkkopalvelussa. Helmikuussa tunnistuksia oli 886 079 ja näistä 10,4 prosenttia jätti hakemuksen sähköisesti. Maaliskuussa tunnistuksia verkkoasiointinnissa oli 937 086 ja näistä 9,8 prosenttia oli hakemuksen jättäneitä asiakkaita. Yhteensä tunnistuksia kolmessa kuukaudessa kertyi 2 925 671 kappaletta ja näistä 10,2 prosenttia päättyi verkkohakemuksen jättämiseen. Hakemusten jättäneiden pieni määrä selittyy sillä, että suurin osa Kelan sähköiseen asiointipalveluun kirjautuneista tarkastaa omia tietojaan esimerkiksi onko hakemus ratkaistu tai etuuden maksupäivän.

Kuviosta näkee, että Kela vastaanotti tammikuussa 330 508 hakemusta, joista 35 prosenttia jätettiin sähköisessä muodossa. Helmikuussa hakemuksia tuli 258 701 kappaletta ja näistä 35,6 prosenttia oli sähköisesti lähetettyjä. Maaliskuussa hakemuksia jätettiin 248 999, joista 36,7 prosenttia oli verkkopalvelussa jätettyjä sähköisiä hakemuksia. Kolmessa kuukaudessa Kela vastaanotti 838 208 hakemusta ja näistä 35,7 prosenttia saapui sähköisessä muodossa.

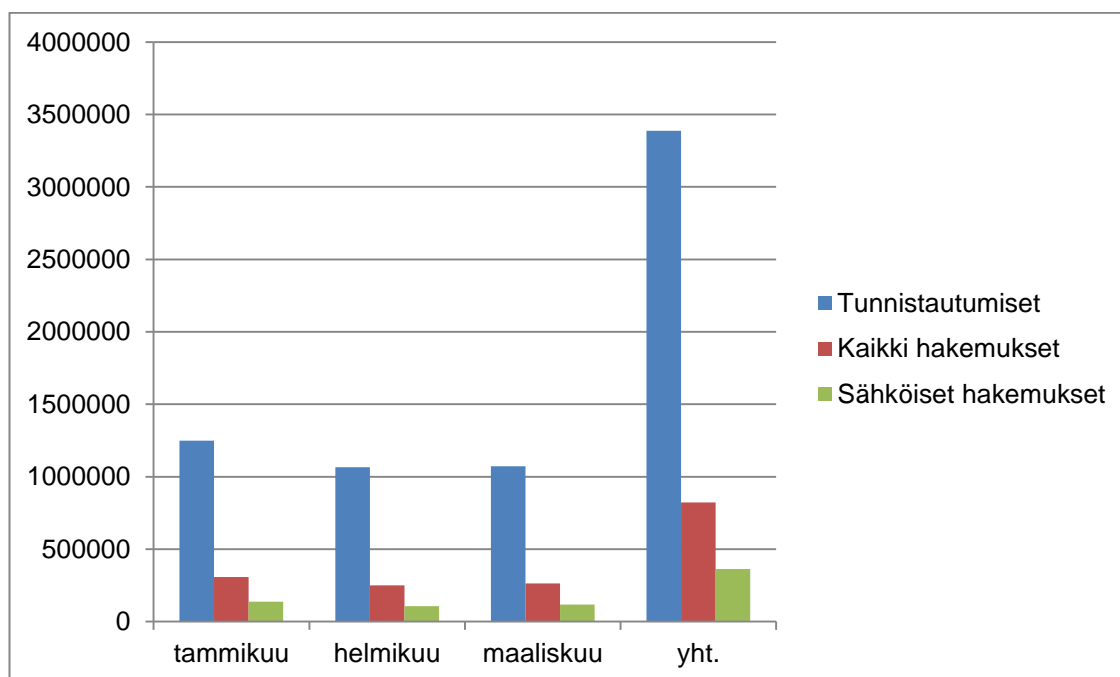


### 6.1.2 Tunnistukset ja hakemukset vuonna 2014

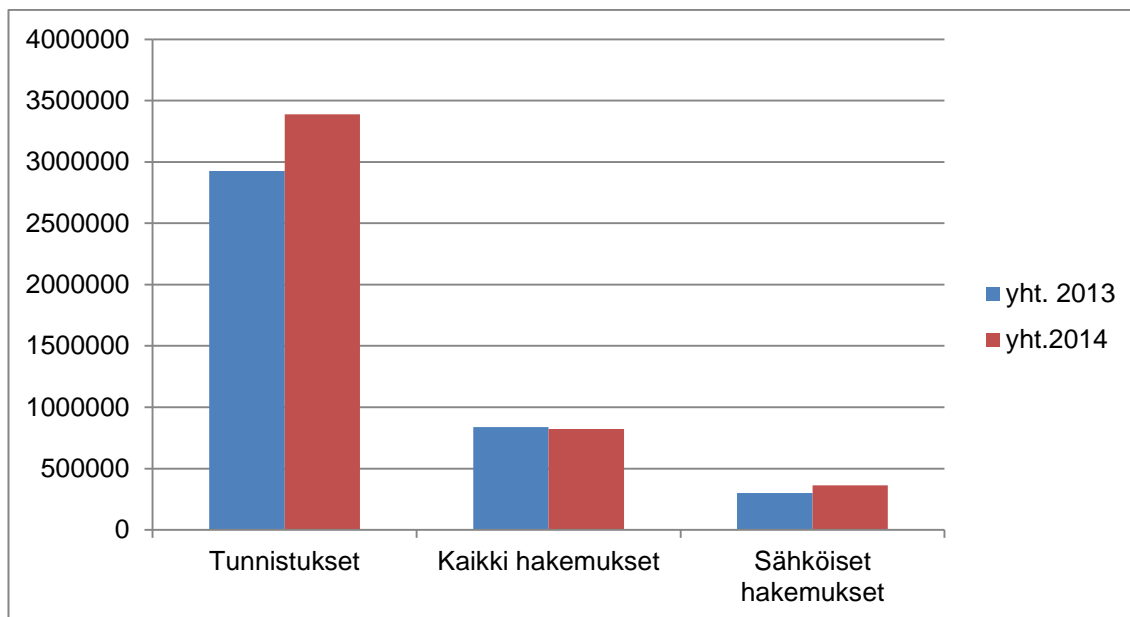
Taulukosta 2 ja kuviosta 2 nähdään vuoden 2014 tammikuun, helmikuun ja maaliskuun verkkoasioinnin tunnistukset, Kelan vastaanottamat hakemukset ja Kelan vastaanottamat sähköiset hakemukset.

Taulukko 2. 2014 tammikuu-maaliskuu tunnistukset ja hakemukset.

2014	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	yht.
Tunnistukset	1 249 226	1 065 195	1 073 088	3 387 509
Kaikki hakemukset	307 183	250 884	263 779	821 846
Sähköiset hakemukset	136 890	106 908	118 271	362 069



Kuvio 2. 2014 tammikuu-maaliskuu tunnistukset ja hakemukset.



Kuvio 3. 2013 ja 2014 tunnistusten ja hakemusten vertailu.

Vuoden 2014 tammikuussa Kelan sähköiseen asiointipalveluun kirjautui 1 249 226 henkilöä ja näistä 11,0 prosenttia jätti hakemuksen asioidessaan verkkopalvelussa. Helmikuussa asiointipalveluun kirjautuneita henkilöitä oli 1 065 195 ja näistä hakemuksen jätti 10,0 prosenttia. Maaliskuussa tunnistuksia kertyi 1 073 088 ja maaliskuun kirjautuneista asiakkaista 11,0 prosenttia täytti ja jätti hakemuksen sähköisesti. Yhteensä tunnistuksia kolmessa kuukaudessa kertyi 3 387 509, joista sähköisen hakemuksen jättäneitä oli 10,7 prosenttia.

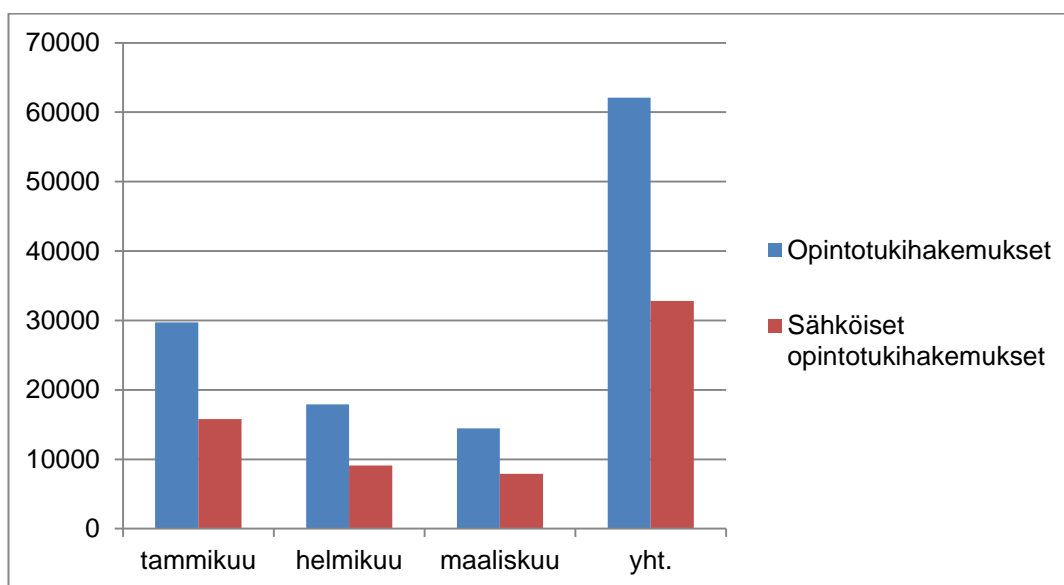
Taulukosta näkee, että Kela vastaanotti vuoden 2014 tammikuussa yhteensä 307 183 hakemusta, joista 44,6 prosenttia oli sähköisen asiointipalvelun kautta jätettyjä hakemuksia. Helmikuussa hakemuksia saapui 250 884 kappaletta ja näistä 42,6 prosenttia oli sähköisiä hakemuksia. Maaliskuussa Kela vastaanotti yhteensä 263 779 hakemusta ja sähköisten hakemusten osuus oli 44,8 prosenttia. Vuoden 2014 kolmen ensimmäisen kuukauden aikana Kela vastaanotti yhteensä 821 846 hakemusta ja näistä hakemuksista 44,1 prosenttia jätettiin Kelan verkkopalvelun kautta sähköisesti.

### 6.1.3 Sähköiset opintotukihakemukset vuonna 2013

Taulukosta 3 ja kuviosta 4 nähdään vuoden 2013 tammikuun, helmikuun ja maaliskuun kaikkien opintotukihakemusten määrät ja sähköisten opintotukihakemusten määrät.

Taulukko 3. Sähköiset opintotukihakemukset 2013.

2013	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	yht.
Opintotukihakemukset	29 743	17 914	14 437	62 094
Sähköiset opintotukihakemukset	15 818	9 095	7 892	32 805



Kuvio 4. Sähköiset opintotukihakemukset 2013.

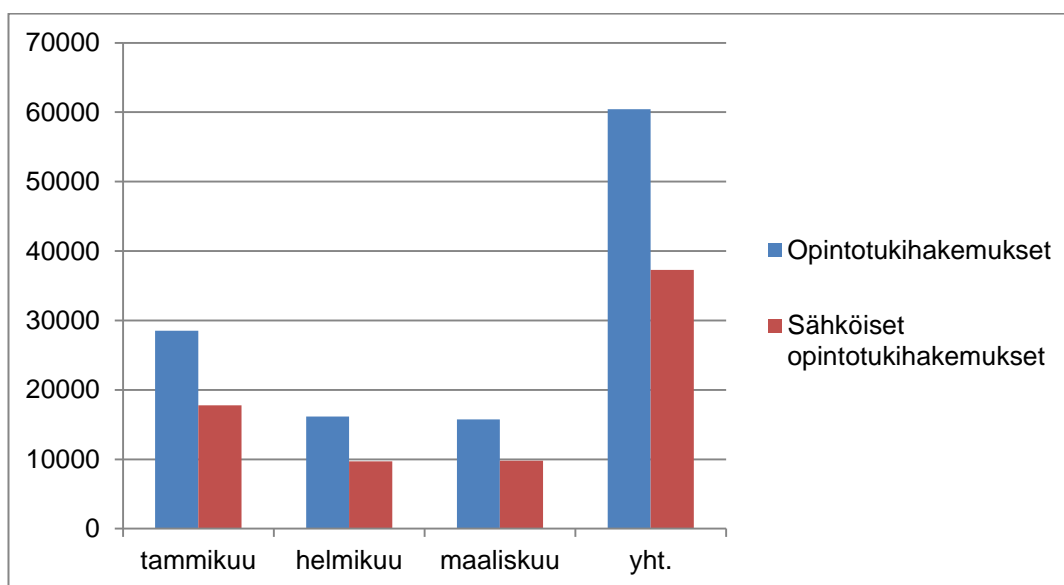
Taulukko 3. näyttää, että vuonna 2013 tammikuussa Kela vastaanotti 29 743 opintotukihakemusta. Hakemuksista 15 818 eli 53,2 prosenttia lähetettiin sähköisesti. Helmikuussa hakemuksia tehtiin 17 914 ja niistä 50,8 prosenttia oli sähköisiä. Maaliskuussa opintotukihakemuksia Kelaan tuli 14 437 ja sähköisten hakemusten osuus oli 54,7 prosenttia. Yhteensä alkuvuonna Kelalle tuli 62 094 opintotukihakemusta, joista 52,8 prosenttia, eli yli puolet, jätettiin Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta.

#### 6.1.4 Sähköiset opintotukihakemukset vuonna 2014

Taulukosta 4 ja kuviosta 5 nähdään vuoden 2014 tammikuun, helmikuun ja maaliskuun opintotukihakemusten määrät ja sähköisten opintotukihakemusten määrät.

Taulukko 4. Sähköiset opintotukihakemukset 2014.

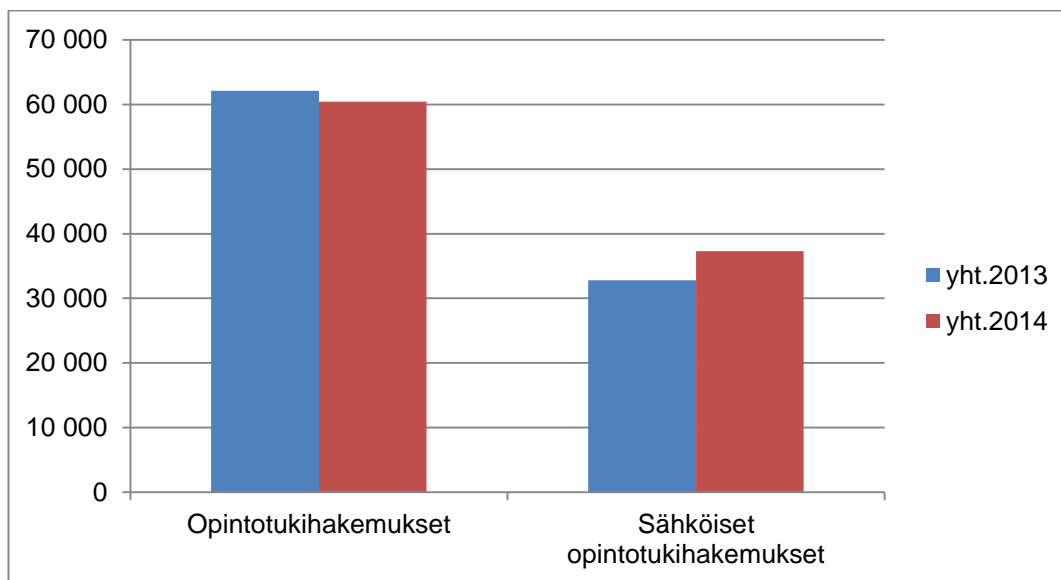
2014	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	yht.
Opintotukihakemukset	28 515	16 166	15 755	60 436
Sähköiset opintotukihakemukset	17 763	9 723	9 809	37 295



Kuvio 5. Sähköiset opintotukihakemukset 2014.

Taulukosta 4 ja kuviosta 5 näkee, että Kela vastaanotti tammikuussa 2014 opintotukihakemuksia 28 515 kappaletta. Näistä hakemuksista 62,3 prosenttia oli sähköisiä hakemuksia. Helmikuussa opintotuen hakemuksia saapui 16 166 ja näistä 60,1 prosenttia haettiin sähköisesti. Hakemusten määrä maaliskuussa oli 15 755, joista 62,3 prosenttia oli tehty Kelan verkkopalvelun kautta. Kolmessa kuukaudessa opintotukihakemuksia tuli Kelaan yhteensä 60 436 ja näistä yli 60 prosenttia haettiin sähköisesti.

Kuviosta 6 voi havaita, että sähköisten opintotukihakemusten määrä on kasvanut vuodesta 2013 oleellisesti verrattuna vuoteen 2014. Sähköisten opintotukihakemusten prosenttiosuus vuoden 2013 tammikuusta maaliskuuhun oli 52 % ja vastaava luku vuonna 2014 oli 61 %.



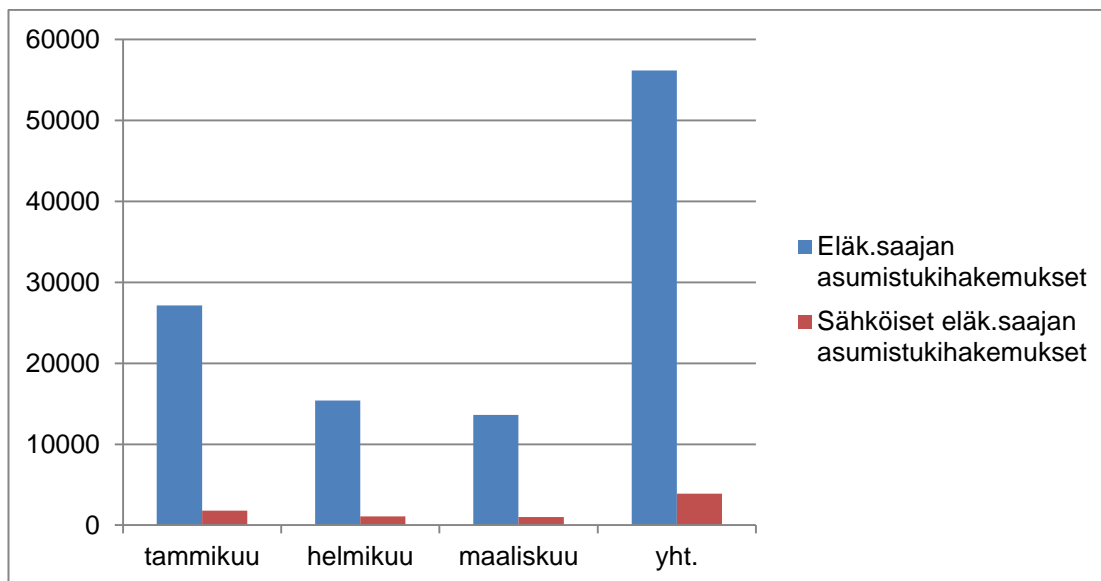
Kuvio 6. 2013 ja 2014 opintotukihakemusten ja sähköisten opintotukihakemusten vertailu.

#### 6.1.5 Sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset vuonna 2013

Taulukosta 5 ja kuviosta 7 nähdään vuoden 2013 tammikuun, helmikuun ja maaliskuun eläkkeensaajan asumistukihakemukset ja sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset.

Taulukko 5. Sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset 2014.

2013	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	yht.
Eläk.saajan asumistukihakemukset	27 134	15 412	13 609	56 155
Sähköiset eläk.saajan asumistukihakemukset	1803	1092	1002	3897



Kuvio 7. Sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset 2013.

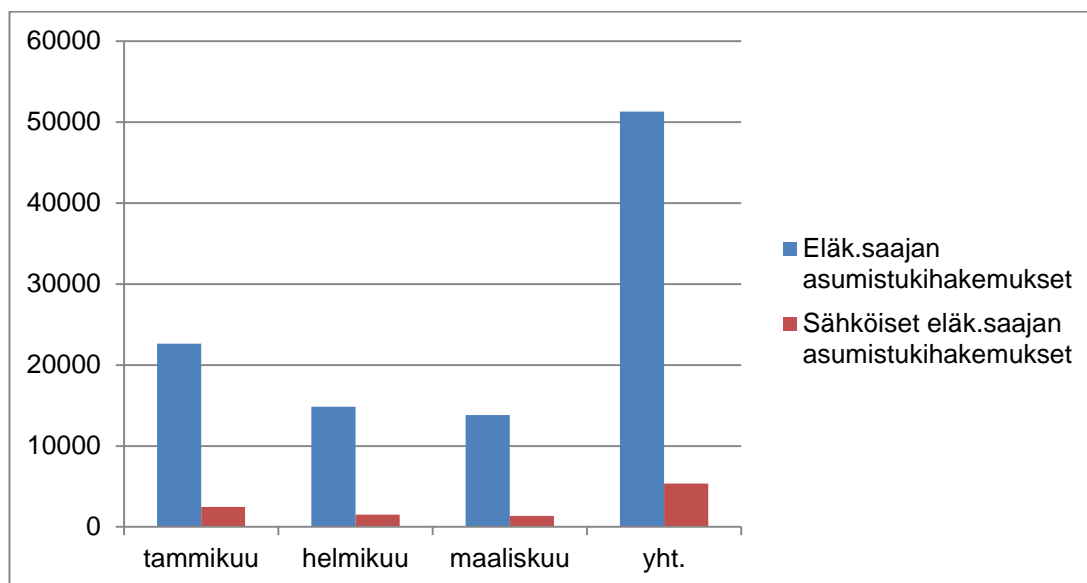
Taulukosta 5 ja kuviosta 7 nähdään, että Kelaan saapui vuoden 2013 tammikuussa 27 134 eläkkeensaajan asumistukihakemusta. Hakemuksista 1 803 eli 6,6 prosenttia täytettiin verkossa. Helmikuussa hakemuksia tuli 15 412 ja näistä 7,1 prosenttia oli sähköisiä hakemuksia. Maaliskuussa eläkkeensaajan asumistukihakemuksia jätettiin 13 609 kappaletta, joista 7,4 prosenttia Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta. Vuoden 2013 tammi-maaliskuussa Kelaan tuli yhteensä 56 155 eläkkeensaajan asumistukihakemusta, ja näistä hakemuksista 6,9 prosenttia oli sähköisiä hakemuksia.

#### 6.1.6 Sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset vuonna 2014

Taulukosta 6 ja kuviosta 8 nähdään vuoden 2014 tammikuun, helmikuun ja maaliskuun eläkkeensaajan asumistukihakemukset ja sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset.

Taulukko 6. Sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset 2014.

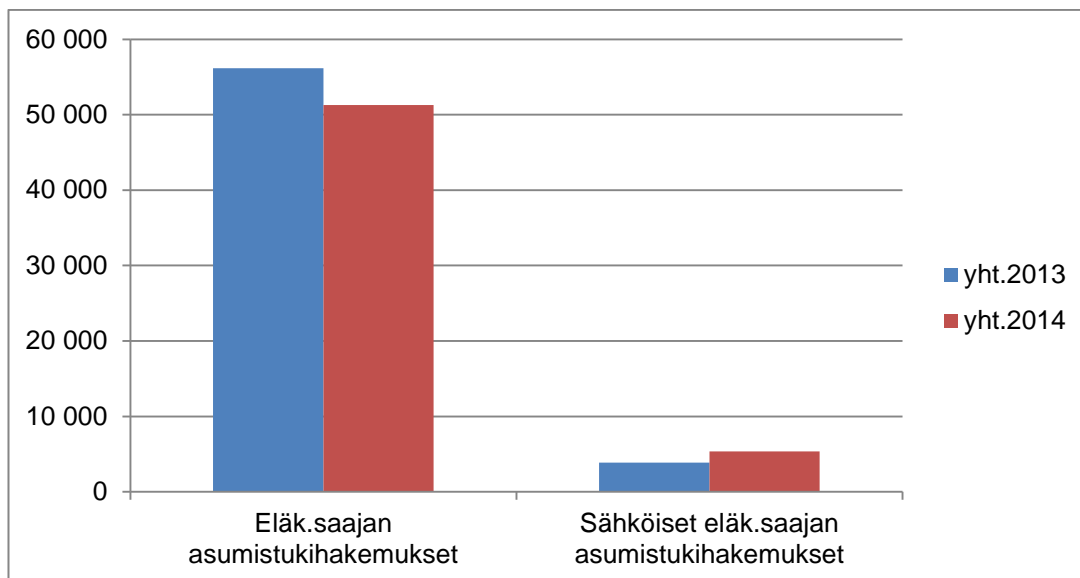
2014	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	yht.
Eläk.saajan asumistukihakemukset	22 641	14 848	13 816	51 305
Sähköiset eläk.saajan asumistukihakemukset	2482	1502	1369	5353



Kuvio 8. Sähköiset eläkkeensaajan asumistukihakemukset 2014.

Taulukosta 6 ja kuviosta 8 nähdään, että Kelalle tehtiin vuoden 2014 tammi-kuussa 22 641 eläkkeensaajan asumistukihakemusta. Hakemuksista 11,0 prosenttia jätettiin Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta. Helmikuussa hakemuksia saapui 14 848 ja näistä 10,1 prosenttia oli sähköisiä hakemuksia. Maaliskuussa Kela vastaanotti 13 816 eläkkeensaajan asumistukihakemusta, joista 1369 tehtiin sähköisesti. Yhteensä vuoden 2014 tammi-maaliskuussa Kelaan jätettiin 51 305 hakemusta, joista 5353 kappaletta, eli 10,6 prosenttia tehtiin verkkoasioinnin kautta.

Kuviosta 9 voi havaita, että sähköisten eläkkeensaajan asumistukihakemusten määrä on kasvanut vuodesta 2013 verrattuna vuoteen 2014. Sähköisten hakemusten osuus vuoden 2013 tammikuusta maaliskuuhun oli 6 % ja vastaava luku vuonna 2014 oli 10 %.



Kuvio 9. 2013 ja 2014 eläkkeensaajan asumistukihakemusten ja sähköisten eläkkeensaajan asumistukihakemusten vertailu.

## 6.2 Haastattelu

Kymmenen Kelan verkkoasiointiin parissa työskentelevää toimihenkilöä vastasi 12 avoimeen haastattelukysymykseen. Haastattelun kysymykset löytyvät kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteistä, liite 1. Haastattelun 12 kysymystä käsitelivät viittä aihealuetta, jotka olivat:

- Kelan verkkoasiointi ja sen päämäärä
- Kelan verkkoasiointiin ja sen opastuksen ongelmakohdat
- Kelan verkkoasiointiin ja sen opastuksen positiiviset asiat ja vaikutukset
- Opintotuen ja eläkkeensaajan asumistuen verkkoasiointi
- Kelan verkkoasiointiin kehitys tulevaisuudessa

### 6.2.1 Kelan verkkoasiointi ja sen päämäärä

Haastattelun pohjalta selvisi, että Kelan verkkoasiointi koostuu useista projekteista joiden kehittäminen aloitettiin vuonna 2004 ja jatkuu edelleen. Aluksi Kela



halusi parantaa asiakaspalvelua ja tehostaa omaa toimintaansa. Hankkeeseen lähdettiin, koska todettiin, että verkkoasiointi on tehokas ja henkilöresursseja säästävä asiointikanava. Lisäksi painetta kehittämistyölle tuli asiakaspalautteesta. Haastateltavat kertovat, että Kelan asiakkaat vaativat samoja palveluja kuin muutkin julkiset toimijat. Kelan verkkosivut ovat vanhentuneet sekä teknisesti, että sisällöltään, joten asiointipalveluun pitää tehdä isoja muutoksia. Haastateltavat kertovat hankkeen aikataulun olevan pitkä ja palvelu tullaan korvaamaan vaiheittain.

Haastateltavat kertovat, että verkkoasioinnista on tarkoitus tehdä pääasiallinen asiointikanava mahdollisimman monelle asiakkaalle. Verkkoasiointi yleistyy kovaa vauhtia ja tarvitaan uusitut palvelut, jotta sen osuutta voidaan jatkossakin kasvattaa. Tavoitteena on haastateltavien mukaan tuottaa asiakkaille parempia ja yhä helppokäyttöisempiä palveluja. Samalla kun luodaan uutta, pitää varmistaa, että verkkopalvelut toimivat yhteen vanhojen ja uusien etuusjärjestelmien kanssa.

Haastateltavat kertovat, että verkkoasioinnin parissa työskentelee paljon ihmisiä. Tekijöitä ja asiantuntijoita tarvitaan Kelan eri osastoilta ja eri hierarkiatasoilta sekä eri etuuksien parista. Hankkeen apuna on käytetty myös ulkopuolisia konsultteja. Tämä osoittautui haastattelun perusteella Kelan tapauksessa hyväksi päätökseksi, koska Kelassa ei ollut aiempaa kokemusta sähköisten palveluiden tuottamisesta, suunnittelusta eikä toteutuksesta.

#### 6.2.2 Kelan verkkoasioinnin ja sen opastuksen ongelmakohdat

Haastattelusta selviää, että Kelan etuuksien monimutkaisuudesta ja etuuksien suuresta määrästä johtuen asiakas joutuu syöttämään paljon ja hankalasti hahmotettavaa tietoa verkkohakemuksiin. Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että Kelan asiat ja etuudet ovat niin monimutkaisia, että on vaikea rakentaa käyttäjälle mahdollisimman helppoa asiointipalvelua.

Konkreettisina ongelmakohtina haastattelussa tuli esiin muun muassa toisen henkilön puolesta asioiminen. Valtiolle ei ole tarjota sellaista rekisteriä, mistä

näkyisi henkilöiden väliset valtuuttamiset. Esimerkiksi vanhemmilla ei ole mahdollisuutta hoitaa sähköisesti lastensa Kela-asioita. Haastattelussa esiin nousi myös tunnistukseen liittyvät ongelmat. Kaikille ei ole mahdollista saada tunnistukseen vaadittavia pankkitunnuksia. Uutena tunnistamiskeinona on mobiilitunnistaminen, joten vaihtoehtoisia tapoja pyritään haastateltavien mukaan luomaan. Yhtenä ongelmana pidettiin myös sitä, että sähköinen asiointi ei ole mahdollista kaikilla päätelaitteilla. Jatkossa myös mobiililaitteilla pitää olla mahdollista hoitaa Kela-asiat sähköisesti.

Haastateltavat kertovat, että Kelan verkkoasiointia on pyritty opastamaan asiakkaille, jotta mahdollisimman moni hakisi etuuksia ja tietoa sähköisesti. Opastuksen suurimmaksi puutteeksi haastattelussa nousi demoversio, jonka avulla asiakkaita sekä myös Kelan työntekijöitä on pyritty opastamaan verkkoasiointiin. Demoversio on puutteellinen ja sen jatkuva päivittäminen on työlästä. Verkkoasiointin opastajien mukana toimistoihin tuli uudet asiakaspäätteet. Tämän vuoksi verkkoyhteyksissä oli odottamattomia ongelmia ja myös itse asiointipalvelussa esiintyi teknisiä ongelmia. Asiakaspalautteista kävi myös ilmi, että monet asiakkaat pitivät verkkoasiointia opastuksesta huolimatta liian haasteellisena.

Vastauksista kerättyjä miinuspuolia:

- ”monimutkaiset hakemukset”
- ”käytettävyys ei ole kaikilta osin parasta mahdollista”
- ”ylläpito hankalaa”
- ”yhteistyö muiden viranomaisten kanssa”
- ”kehitystyön resurssit”
- ”lainsäädäntö ja sähköinen tietojensaanti ovat vielä rajoittava tekijä”

### 6.2.3 Kelan verkkoasioinnin ja sen opastuksen positiiviset vaikutukset

Kelan toimihenkilöiden haastattelussa käy ilmi, että verkkoasioin ja verkkoasioinnin opastuksen vaikutukset ovat suurimmaksi osaksi positiivisia. Kela on panostanut verkkoasioinnin mainontaan ja sitä on suoritettu muun muassa demoversion avulla, henkilökohtaisella opastuksella, verkkomainonnalla, some-mainonnalla, radiomainoksilla ja lehtimainoksilla. Lähes kaikki haastateltavat sanoivat käyttäjämäärien olevan jatkuvassa kasvussa ja sitä pidetäänkin tärkeimpänä asiana. Positiivista on myös se, että Kelan verkkopalveluihin ollaan asiakastytyväisyysmittauksissa oltu varsin tyytyväisiä.

Vastauksista kerättyjä positiivisia vaikutuksia:

- + ”monipuoliset palvelut”
- + ”onnistunut markkinointi”
- + ”käyttäjämäärien jatkuva kasvu”
- + ”koko kehityskonsepti on toiminut suunnitellusti ja tulokset ovat mitattavissa”
- + ”asiointi ei ole virka-aikaan sidottua”
- + ”Se, että Kela määrittelee, toteuttaa ja testaa palvelut itse, tuo tekemiseen joustavuutta”
- + ”sähköiset liitteet ja suojattu viestin lähetys”
- + ”vaikutuksena on ollut toimistoverkon karsiminen joka tuo säästöjä”
- + ”verkkoasioinnin opastusta antaneissa yksiköissä verkkoasioinnin määrän nousu oli suhteellisesti suurempaa kuin muissa yksiköissä”

#### 6.2.4 Opintotuen ja eläkkeensaajan asumistuen verkkoasiointi ja sen lisääminen

Tilastoista nähtiin, että eläkkeensaajan asumistuen verkkoasioinnin määrät olivat alhaisia. Haastateltavat kuitenkin uskovat jatkossa myös tämän etuuden verkko-asioinnin määrän kasvavan.

Tärkeimpänä seikkana iäkkäämpien ihmisten saamisessa verkkoasioinnin piiriin pidetään haastattelun mukaan markkinointia ja mainontaa oikeiden kanavien kautta. Myös verkkoasioinnin yksinkertaistamisen eteen on edelleen tehtävä töitä, sillä eräs haastateltavan sanoin ”on vaikeaa tarjota helppokäyttöistä ohjelmaa vaikeaan asiaan”. Verkkoasioinnin opastajat ovat osassa toimistoja myös tänä vuonna ja tämä on hyvä tapa saada tottumattomille ihmisille ohjausta kädestä pitäen.

Haastateltavat selvittävät, että eläkkeensaajan asumistuen verkkoasioinnin tulevaisuuden näkymiä helpottaa jo automaattisesti se, että vanhemmat ikäluokat ovat jatkossa jo käyttäneet työssään tietokoneita ja tämän myötä myös verkko-palveluita. Määrät kasvavat jo nyt jatkuvasti, mutta vielä tänä päivänä monet vanhemmista sukupolvista eivät ole koskaan käyttäneet tietokonetta.

Opintotuessa tilanne on haastateltavien mukaan täysin toisenlainen. Opintotuki-asioista yli puolet hoidetaan verkkoasioinnin kautta sähköisesti. Haastattelussa käykin ilmi, että verkkoasiointi on suosituinta juuri opintotuessa.

Myös opintotuen verkkoasiointia halutaan edelleen kasvattaa. Haastateltavien mukaan verkkoasioinnista pitää tehdä entistä helpompaa opintotuen verkkoasioinnin määrien kasvattamiseksi. Mobiilisovellus tuli esiin monen haastateltavan vastauksissa, sillä älypuhelimia käytetään nykyään enemmän kuin tietokoneita. Opintotuessa on nykyisillä asiointipalveluilla on pystytty tähän asti täyttämään tavoitteet varsin hyvin. Haastattelun mukaan jatkossa tavoitteet ovat kuitenkin korkeammalla ja näin ollen myös Kelan on pysyttävä kehityksen mukana.

### 6.2.5 Kelan verkkoasiointin kehitys tulevaisuudessa

Kehitys kehittyy ja myös Kelan on pysyttävä sen mukana. Haastattelun pohjalta selviää, että Kelan verkkopalvelut ja verkkoasiointi uudistetaan tulevien vuosien aikana kokonaisuudessaan. Verkkoasiointia uudistetaan Kelan Arkki-hankkeessa. Nykypalvelut ovat haastateltavien mukaan pyörineet kymmenen vuotta lähes samannäköisinä.

Haastattelussa käy ilmi, että edelleen markkinointiin ja opastukseen eri palvelukanavissa on panostettava, jotta verkkoasiointin määrät saadaan kasvuun. Tulevaisuudessa verkkopalveluiden uskotaan myyvän myös itse itseään.

Kelan verkkoasiointi uudistetaan siis kokonaan ja siitä pyritään tekemään entistä asiakasystävällisempi ja tehokkaampi. Samalla verkkoasiointia pyritään haastateltavien mukaan kehittämään myös Kelan kannalta tuottavalla tavalla.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyötä tehdessäni Kelan verkkoasiointiin on tullut muutoksia koskien sähköistä asiointia ja tätä osa-aluetta kehitetäänkin jatkuvasti. Pieniä toimistoja on lakkautettu ja tämän takia sähköisten palvelukanavien merkitys korostuu. Asioinnin helpottaminen on osa Kelan strategiaa ja mielestäni verkkopalvelujen ja sähköisen asioinnin kehittäminen on iso osa tätä prosessia. Kelan tarkoitus on saada mahdollisimman moni asiakas käyttämään sähköisiä asiointimuotoja. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia miten 2013 keväällä toteutettu verkkoasioinnin opastusjakso vaikutti verkkoasioinnin määriin ja miten ikä vaikuttaa etuuksien verkkohakemiseen, tarkemmin opintukeen ja eläkkeensaajan asumistukeen.

Tilastollisista tutkimustuloksista nähdään, että verkkoasioinnin määrät ovat kasvaneet verkkoasioinnin opastusjakson jälkeen. Kasvu on jatkuva trendi, mutta haastattelusta kävi ilmi, että verkkoasioinnin opastusta antaneissa yksiköissä verkkoasioinnin määrän nousu oli suhteellisesti suurempaa kuin muissa yksiköissä. Verkkoasioinnin opastuksen puolesta puhuu myös se, että Kela on päättänyt uusia opastusjakson vuonna 2014.

Ihmiset ovat usein vastaan muutoksia jo ennen kuin ovat edes ehtineet tutustua niihin tai kokeilla niitä. Sama pätee myös verkkoasioinnissa. Toimin itse verkkoasioinnin opastajana vuonna 2013 ja moni asiakas oli aluksi todella epäileväinen ja lopuksi kuitenkin kiitteli ja kehui sähköisen asioinnin helppoutta.

Opinnäytetyön toisena tutkimuskohteena oli iän vaikutus etuuksien verkkohakemisen määriin ja tarkemmin opintotuen ja eläkkeensaajan asumistuen verkkohakemisen määriin. Opintotukea ja eläkkeensaajan asumistukea hakevat eri sukupolvet. Opintuen hakijat ovat käyttäneet tietokoneita ja internetiä lähestulkoon koko ikänsä. Eläkkeensaajan asumistukea hakevat eivät ole välttämättä joutuneet koskaan käyttämään nettiä tai tietokoneita. Nämä asiat näkyivät myös tuloksissa, joista näkee, että opintotukea haetaan huomattavasti enemmän kuin eläkkeensaajan asumistukea.

Tulevaisuudessa myös eläkkeelle jäävät ovat tottuneita internetin käyttäjiä, mutta siihen asti Kelan pitäisi panostaa myös iäkkäämpien asiakkaiden etuuksien verkkoasiointiin. Iällä tuskin on vaikutusta siihen, että asiakkaat toivovat mahdollisimman helppoja asiointimuotoja. Luvuistakin huomaa, että tänä päivänä eläkkeensaajan asumistukea hakevat pitävät toimistopalvelua ja muita Kelan palvelumuotoja helpompina kuin verkkoasiointia.

Alkuvuonna 2014 opintotukihakemuksista yli 60 prosenttia tehtiin sähköisesti. Tämä luku kuulostaa suurelta jos verrataan sitä sähköisiin eläkkeensaajan asumistukihakemuksiin. Teoria osuudesta kävi ilmi, että tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan yli 90 prosenttia 16 – 74 vuotiaista käyttää internetiä. Opintotukea hakevista lähes kaikki käyttävät internetiä, joten myös tämän etuuden verkkoasiointissa ja hakemisessa on edelleen parantamisen varaa.

Kelan verkkoasiointia ollaan lähitulevaisuudessa uudistamassa kokonaan ja tutkimuksessa esiin tulleiden seikkojen pohjalta olenkin kerännyt muutaman mielestäni tärkeän kehityskohteen Kelan verkkoasiointiin.

- Teksti ja sanasto selkeäksi.
- Älypuhelimet ovat nykyaikaa, joten mobiilisovellukseen tulisi panostaa.
- Toisen henkilön puolesta pitäisi pystyä asioimaan samalla tavalla kuin toimistopalvelussakin.
- Asiakkailla tulisi olla mahdollisuus verkkoasiointiin ja sen opastukseen kaikissa toimistoissa. Verkkoasiointiin voisi perehdyttää muutaman henkilön, jotka tarvittaessa pystyvät auttamaan asiakasta sähköisen asiointipalvelun kanssa.
- Hakemusten täyttö olisi helpompaa ja nopeampaa jos kaikki asiakkaan Kelassa oleva tieto tulisi tarpeen mukaan esitetyttynä verkkohakemuksiin.

Tutkimus onnistui mielestäni hyvin. Kelan tilastoista pystyi rakentamaan tarkkoja tilastoja tutkimuskysymyksiin. Haastattelu oli myös onnistunut ja vastausprosentti oli yllättävän hyvä. Vastaajat työskentelevät Kelassa verkkoasiointin parissa eri tehtävissä ja näin ollen vastauksiin saatiin monipuolisuutta. Vastaajien

joukossa oli pidempään Kelassa ja verkkoasioinnin parissa työskenteleviä ihmisiä ja tuoreempia työntekijöitä. Tulokset vastasivat haluttuihin kysymyksiin, joten opinnäytetyö oli mielestäni onnistunut.



## LÄHTEET

Haasio, A. 2011. Mitä iloa internetistä? Helsinki : Avain, 2011 (Vantaa : Hansa-print)

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Oy Edita Ab

Häggman, K. 1997. Suurten muutosten Suomessa. Kansaneläkelaitos 1937-1997. Gummerus kirjapaino Oy Jyväskylä.

Kela 2014. Historia. Viitattu 20.1.2014 <http://www.kela.fi/historia>

Kela 2014. Toiminta. Viitattu 28.1.2014 <http://www.kela.fi/toiminta>

Kela 2014. Palvelukanavat. Viitattu 7.2.2014 <http://www.kela.fi/palvelukanavat>

Kela 2014. Eläkkeensaajan asumistuki. Viitattu 2.3.2014 [http://www.kela.fi/asumiseen-tukea\\_elakkeensaajan-asumistuki](http://www.kela.fi/asumiseen-tukea_elakkeensaajan-asumistuki)

Kela 2014. Toimintakertomus 2013. Viitattu 2.3.2014 [http://www.kela.fi/documents/10180/1454076/Kela\\_toimintakertomus\\_2013\\_final.pdf/c434d731-f533-4fb9-8bc6-36138a6a021c](http://www.kela.fi/documents/10180/1454076/Kela_toimintakertomus_2013_final.pdf/c434d731-f533-4fb9-8bc6-36138a6a021c)

Kela 2014. Opintotuki. Viitattu 3.3.2014 <http://www.kela.fi/opintotuki>

Kela 2014. Toimintakertomus 2013 Viitattu 3.3.2014 [http://www.kela.fi/documents/10180/1454076/Kela\\_toimintakertomus\\_2013\\_final.pdf/c434d731-f533-4fb9-8bc6-36138a6a021c](http://www.kela.fi/documents/10180/1454076/Kela_toimintakertomus_2013_final.pdf/c434d731-f533-4fb9-8bc6-36138a6a021c)

Kela 2014. Tilastot. Viitattu 15.4.2014 <http://www.kela.fi/tilastot>

Tilastokeskus 2009. Internetin käytön yleistymisen pysähtyminen. Viitattu 2.4.2014 [http://www.stat.fi/til/sutivi/2009/sutivi\\_2009\\_2009-09-08\\_tie\\_001.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2009/sutivi_2009_2009-09-08_tie_001.html)

Tilastokeskus 2013. Yli neljännes 75-89-vuotiaista käyttää internetiä. Viitattu 3.4.2014 [http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi\\_2013\\_2013-11-07\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2013/sutivi_2013_2013-11-07_tie_001_fi.html)

Toivanen, M. 2006. Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Tampere University Press. TUP

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2014. Tilastollisen analyysin periaatteet. Viitattu 13.5.2014 <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289853960.html> (Lisää käyttämäsi lähteet tähän kohtaan Lähde-tyylillä. )

## Haastattelun kysymykset

1. Miksi verkkoasiointi-projektiin lähdettiin ja mikä oli projektin aikataulu?
2. Mikä oli projektin päämäärä?
3. Miten projekti informoitiin osallistuville ja miten projektiryhmän työntekijät valittiin?
4. Millaisia ongelmia Kelan verkkoasioinnin opastuksessa ilmeni?
5. Mitkä ovat mielestäsi yleensä verkkoasioinnin ongelmat?
6. Miten Kelan verkkoasioinnin opastus järjestettiin ja miten verkkoasioinnin määrä kasvoi opastuksen alkaessa/jatkuessa?
7. Missä Kelan myöntämissä etuuksissa verkkoasiointiin panostaminen mielestäsi näkyy eniten?
8. Millaisia positiivisia/negatiivisia tuloksia Kelan verkkoasioinnin kehitysprojektissa on tullut vastaan?
9. Miten esim. Eläkkeensaajan asumistuen verkkohakemista saataisiin lisättyä? (tai muita enimmäkseen iäkkäämmille asiakkaille suunnattuja etuuksia)
10. Miten mielestäsi opintotuen verkkohakemista saataisiin lisättyä? (nuorempien suosimat etuudet)
11. Miten verkkoasioinnin edistäminen mielestäsi jatkuu Kelassa?
12. Mitä asioita mielestäsi verkkoasioinnin kehittämisprojektissa on onnistunut hyvin ja missä asioissa Kelan pitäisi parantaa tai muuttaa toimintatapojaan?